

Klachtenreglement NCPC Kliniek Alphen/Voorne Putten

Inhoudsopgave

1. Inleiding en begripsbepaling.....	3
2. Begripsomschrijving.....	3
3. Doelstellingen en uitgangspunten van de klachtenregeling.....	4
3.1 Doelstelling van de regeling.....	4
3.2 Uitgangspunten bij de regeling.....	4
4. Klachtenfunctionaris (KF).....	5
4.1 Taken.....	5
4.2 Bevoegdheden.....	5
4.3 Werkwijze (huishoudelijk reglement).....	5
5. Klachtencommissie.....	6
5.1 Samenstelling.....	6
5.2 Taken.....	6
5.3 Bevoegdheden.....	7
5.4 Werkwijze van de PKC (huishoudelijk reglement).....	7

Deze klachtenregeling is door de Raad van Bestuur vastgesteld en treedt in werking.
De klachtenregeling is in te zien op de website en wordt op verzoek kosteloos verstrekt.

Klachtenreglement

Hoofdstuk 1 Inleiding en begripsbepaling

In deze klachtenregeling heeft de kliniek als zorgaanbieder een klachtenfunctionaris aangesteld. De kliniek maakt gebruik van een onafhankelijke klachtencommissie, om zo de onafhankelijkheid te kunnen waarborgen.

De klachtenfunctionaris neemt alle klachten in ontvangst en overlegt met klager op welke wijze de klacht in behandeling wordt genomen.

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie bestaande uit leden niet werkzaam bij de kliniek ingesteld voor behandeling van klachten. De commissie doet uitspraak over de gegrondheid van de door de klager ingediende klacht.

De beoordeling van aansprakelijkheid valt niet onder de werking van deze klachtenregeling.

Hoofdstuk 2 Begripsomschrijving

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde wordt verstaan onder:

Zorgaanbieder

1. De instelling.
2. Een natuurlijk persoon werkzaam in de instelling op wie de klacht betrekking heeft.

Klacht

De uiting van onvrede met betrekking tot de behandeling, verpleging, begeleiding, of bejegening door personen, werkzaam in de instelling, incidenten of onveilige situatie.

Indiener

Een patiënt of iemand namens de patiënt die gebruik heeft gemaakt van de diensten van de instelling en een klacht indient.

Klachtenfunctionaris

Degene die door de directie is aangesteld als klachtenfunctionaris.

Klachtencommissie

Een onafhankelijke commissie, bestaande uit leden niet werkzaam bij de kliniek ingesteld voor behandeling van klachten. De commissie doet uitspraak over de gegrondheid van de door de klager ingediende klacht

Hoofdstuk 3 Doelstellingen en uitgangspunten van de klachtenregeling

3.1 Doelstelling van de regeling

Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de vertrouwensrelatie tussen indiener en zorgaanbieder.

Recht te doen aan de individuele indiener en de zorgaanbieder

Het systematisch verzamelen van klachten ten einde een beter inzicht te krijgen in tekortkomingen in het behandeltraject.

Controle op en evaluatie van de bovenstaande verzamelde gegevens, welke worden gebruikt voor beleid en de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

3.2 Uitgangspunten bij de regeling

- De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen indiener en zorgaanbieder; dit is het moment waarop veelal direct een oplossing van de klacht mogelijk is.
- Onpartijdige en onbevooroordeelde klachtenopvang, bemiddeling en behandeling.
- Toepassing van beginsel hoor en wederhoor.
- Een snelle, zorgvuldige en deskundige afhandeling van de klachten.
- Centrale registratie van de klachten bij de klachtenfunctionaris.
- Een vertaling van de klachten naar kwaliteitsverbetering.
- De raad van bestuur draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling.

Hoofdstuk 4 Klachtenfunctionaris (KF)

Artikel 4.1 Taken

- 4.1.1 Het bieden van een laagdrempelige opvang van klachten.
- 4.1.2 Het geven van voorlichting over interne en externe klachtenprocedures.
- 4.1.3 Het ondersteunen van klager bij het vaststellen van de klacht en bepalen wat klager met de klacht beoogt.
- 4.1.4 Het analyseren van de klacht.
- 4.1.5 Het onpartijdig bemiddelen met betrekking tot de klacht.
- 4.1.6 Het registreren van klachten.
- 4.1.7 Het periodiek rapporteren aan het management.
- 4.1.8 Het gevraagd en ongevraagd signaleren van knelpunten.
- 4.1.9 Het leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid.
- 4.1.10 Het opstellen van een jaarverslag.

Artikel 4.2 Bevoegdheden

- 4.2.1 Het instellen van een zelfstandig onderzoek.
- 4.2.2 Het inzien van het medisch en verpleegkundig dossier van klager, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht.
Met het indienen van de klacht geeft klager hiervoor toestemming. Indien hij dit niet wil dient hij dit schriftelijk kenbaar te maken.
- 4.2.3 Het inwinnen van aanvullende relevante informatie en het opvragen van stukken bij klager en aangeklaagde(n).

Artikel 4.3 Werkwijze (huishoudelijk reglement)

Klachtenopvang

- 4.3.1 De KF neemt de klacht in ontvangst, ongeacht de wijze waarop deze is ingediend (schriftelijk, telefonisch of mondeling).
De KF registreert de klacht in het klachtenregistratiesysteem onder vermelding van datum van binnenkomst en voorziet de klacht van een uniek registratienummer.
Onder datum van binnenkomst wordt verstaan:
bij een schriftelijk ingediende klacht: de datum van ontvangst per post of per e-mail.
bij een mondeling ingediende klacht: de datum van mondelinge of telefonische aanmelding.
- 4.3.2 De KF luistert naar de klager, analyseert de klacht en vraagt zo nodig aanvullende informatie aan de klager.
- 4.3.3 De KF onderzoekt wat klager met de klacht beoogt en bespreekt met klager mogelijkheden om de klacht te behandelen.
- 4.3.4 De KF biedt de klager desgewenst ondersteuning bij het verwoorden van de klacht.
- 4.3.5 De KF informeert de klager binnen 1 week over de ontvangst van de klacht. Dit kan schriftelijk of mondeling.

Klachtenbemiddeling

- 4.3.6 De KF informeert de betrokkene(n) over de ingediende klacht en vraagt om een reactie op de klacht.
- 4.3.7 De KF stelt klager mondeling of schriftelijk op de hoogte van de reactie(s) van betrokkenen en licht, indien nodig, de reacties toe.
- 4.3.8 De KF organiseert desgewenst een bemiddelingsgesprek tussen klager en betrokkene(n).
De KF kan hierbij zo nodig aanwezig zijn.

Kwaliteit

- De KF streeft ernaar de klacht binnen 6 weken af te handelen, doch omwille van de zorgvuldigheid kan de afhandeling meer tijd vergen.
Na afhandeling van de klacht stuurt de KF klager een evaluatieformulier en registreert de antwoorden in het registratiesysteem.
- 4.3.9 De KF informeert het management door middel van een (geanonimiseerde) klachtrapportage en bespreekt het evaluatie formulier.
 - 4.3.10 De KF registreert vervolgens de ontvangen reacties in het registratiesysteem.
 - 4.3.11 De KF heeft jaarlijks, indien nodig per kwartaal overleg met de directeur.

Informeren management

4.3.12 De KF rapporteert periodiek aan de Raad van Bestuur.

4.3.13 De KF informeert de Raad van Bestuur en het management gevraagd en ongevraagd over knelpunten in de organisatie naar aanleiding van klachten.

Dossiervoering

4.3.14 Van de klacht wordt een dossier bijgehouden. De KF draagt zorg voor het klachtendossier en de archivering.

4.3.15 De klachtendossiers worden 15 jaar bewaard.

Jaarverslag

4.3.16 De KF stelt een jaarverslag op.

4.3.17 Het jaarverslag bevat gegevens over:

het aantal, de aard en de inhoud van de bij de KF ingediende klachten.

de resultaten van de evaluatieformulieren.

de verbetertrajecten die gestart zijn naar aanleiding van de evaluatieformulieren.

Privacy

4.3.18 De KF beheert de vertrouwelijke stukken zorgvuldig.

Hoofdstuk 5 Klachtencommissie

Artikel 5.1 Samenstelling

5.1.1 De PKC dient zodanig te zijn samengesteld dat een goede beoordeling van klachten is gewaarborgd.

5.1.2 De PKC bestaat uit tenminste drie en ten hoogste vijfleden.

Alle leden, inclusief de voorzitter, zijn onafhankelijk en worden benoemd door de Raad van Bestuur.

5.1.3 De Raad van Bestuur kan op voordracht van de PKC ten behoeve van de afhandeling van een klacht de commissie tijdelijk uitbreiden met een deskundige indien de aard van die klacht daartoe aanleiding geeft. De keuze van deze deskundige behoeft de instemming van klager en aangeklaagde.

5.1.4 De PKC wordt in haar werkzaamheden bijgestaan door een secretaris, die eveneens wordt benoemd door de Raad van Bestuur.

5.1.5 De leden van de PKC worden voor drie jaar benoemd en kunnen éénmaal worden herbenoemd.

5.1.6 De PKC stelt een rooster van aftreden vast.

5.1.7 Een lid kan vrijwillig terugtreden. De Raad van Bestuur voorziet zo spoedig mogelijk in de opvolging.

5.1.8 Als een klacht betrekking heeft op een persoon ten aanzien van wie een lid van de PKC nauw betrokken is, onthoudt het betrokken lid zich van deelname aan de behandeling van de klacht.

5.1.9 Bij twijfel over de onpartijdigheid van een lid van de PKC kunnen zowel klager als aangeklaagde(n) de voorzitter verzoeken dit lid niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen.

Artikel 5.2 Taken

5.2.1 Het vaststellen van een huishoudelijk reglement.

5.2.2 Het in ontvangst nemen van schriftelijk ingediende klachten.

5.2.3 Het beoordelen van de ontvankelijkheid van de klachten.

5.2.4 Het onderzoeken van klachten (verzamelen van relevante feiten en stukken, het horen van de betrokken personen en toetsen van de ontvangen informatie).

Het schriftelijk en/of mondeling toepassen van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde(n) met betrekking tot de klacht.

Het aan rechtstreeks bij de klacht betrokkenen desgewenst bieden van inzage in dan wel het desgewenst verstrekken van afschriften van alle stukken waarop de PKC haar oordeel baseert.

5.2.5 Het doen van een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de zorgaanbieder.

5.2.6 Het gevraagd en ongevraagd uitbrengen van advies aan de zorgaanbieder.

5.2.7 Het zorgen voor een goede registratie van de behandelde klachten.

5.2.8 Het opstellen en uitbrengen van een jaarverslag.

5.2.9 Het naar aanleiding van de behandeling van de klacht signaleren van structurele tekortkomingen in de zorgverlening in de Kliniek.

Artikel 5.3 Bevoegdheden

5.3.1 Het instellen van een zelfstandig onderzoek.

Het inzien van het medisch dossier van klager, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht. De toestemming van klager hiervoor wordt met het indienen van de klacht verondersteld te zijn gegeven.

Het schriftelijk inwinnen van aanvullende relevante informatie bij klager, aangeklaagde(n) en andere betrokkenen van binnen en buiten het ziekenhuis. Voor het inwinnen van relevante informatie van buiten het ziekenhuis is de schriftelijke toestemming vereist van klager en aangeklaagde(n).

Het oproepen en horen van klager en aangeklaagde(n).

Het oproepen en horen van betrokkenen van binnen en buiten het ziekenhuis.

Het inschakelen van externe deskundige(n), gehoord de Raad van Bestuur (zie ook artikel 5.4.24 en volgende).

Artikel 5.4 Werkwijze van de PKC (huishoudelijk reglement)

De ontvangst van de klacht

5.4.1 De PKC behandelt uitsluitend schriftelijk ingediende klachten.

De PKC informeert de klager binnen twee weken over de ontvangst van de klacht.

Bij de ontvangstbevestiging wordt de folder "Huishoudelijk reglement (werkwijze) van de Patiënten Klachtencommissie (PKC)" bijgevoegd.

Indien een klacht naar het oordeel van de PKC niet-ontvankelijk is, krijgt de klager hiervan met vermelding van de reden zo spoedig mogelijk bericht.

Indien de PKC van oordeel is dat een klacht onvoldoende informatie bevat om in behandeling te kunnen worden genomen, stelt zij de klager in de gelegenheid binnen vier weken aanvullende informatie te verschaffen.

Indien de klacht in behandeling wordt genomen, krijgt de klager hiervan zo spoedig mogelijk bericht met informatie over de verdere procedure, de te verwachten duur van de behandeling en de samenstelling van de commissie.

Het informeren van de aangeklaagde

5.4.2 De PKC streeft er naar dat de aangeklaagde binnen twee weken nadat de klacht in behandeling is genomen wordt geïnformeerd over de inhoud van de ingediende klacht en de verdere procedure.

5.4.3 De PKC verzoekt de aangeklaagde(n) om binnen twee weken schriftelijk te reageren op de inhoud van de klacht.

Wordt deze termijn niet gehaald dan dient de aangeklaagde dit kenbaar te maken en wordt in overleg een nieuwe termijn bepaald.

De reactie van de aangeklaagde(n) wordt ter informatie aan de klager toegestuurd.

De vergaderingen van de PKC

5.4.4 De PKC komt bijeen zo vaak als de voorzitter dit voor een tijdige afhandeling van de klachten dan wel voor een goede taakuitoefening van de PKC nodig acht.

De vergaderingen hebben een besloten karakter.

Er wordt een jaarrooster voor de vergaderingen gemaakt.

De voorzitter stelt in overleg met de ambtelijk secretaris de agenda van de vergadering vast.

De ambtelijk secretaris draagt zorg voor het tijdig verzenden van de agenda en alle vergaderstukken aan de leden van de PKC.

De hoorzitting

De PKC bepaalt of klager en aangeklaagde(n) niet alleen schriftelijk maar ook mondeling worden gehoord. Ook kan de PKC bepalen dat andere betrokken personen worden gehoord.

Klager en aangeklaagde(n) worden bij voorkeur in elkaars aanwezigheid gehoord. Wanneer de klager daartegen belangrijke bezwaren heeft, worden partijen afzonderlijk gehoord.

Wanneer klager tijdens de hoorzitting een nieuw klachtaspect naar voren brengt, wordt dit klachtaspect door de PKC benoemd en wordt aangeklaagde tijdens of na de hoorzitting in de gelegenheid gesteld hierop alsnog een reactie te geven.

Klager en aangeklaagde(n) kunnen zich, indien zij dat wensen, zowel bij de schriftelijke als tijdens de mondelinge behandeling van de klacht laten bijstaan.

De ambtelijk secretaris maakt een schriftelijk conceptverslag van de hoorzitting.
Het definitieve verslag wordt in de eerstvolgende vergadering door de PKC vastgesteld.
Het verslag is niet openbaar.

Het inwinnen van advies van een extern deskundige

Wanneer een zaak van dien aard is dat naar de mening van de PKC het advies van een externe deskundige bij zal dragen aan een goede oordeelsvorming, kan de PKC, gehoord de Raad van Bestuur, een externe deskundige benoemen.

5.4.5 De vraagstelling aan de externe deskundige wordt door de PKC geformuleerd en wordt ter goedkeuring en voor eventuele aanvullende vragen aan klager en aangeklaagde(n) voorgelegd. Aan de externe deskundige worden alle relevante stukken van de klachtbehandeling toegezonden alsmede een kopie van het relevante gedeelte van het medisch dossier van klager. Alle aan de externe deskundige ter beschikking gestelde stukken worden na het advies aan de PKC teruggegeven ter vernietiging.

De uitspraak

De PKC geeft, indien mogelijk binnen vier maanden na ontvangst van de klacht, een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Indien de behandeling van de klacht niet binnen vier maanden kan worden afgerond, doet de PKC daarvan schriftelijk mededeling aan klager en aangeklaagde(n) onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal meedelen.

In de uitspraak kunnen tevens aanbevelingen worden gedaan aan de Raad van Bestuur.

De uitspraak wordt aan klager en aangeklaagde(n) toegezonden.

Andere direct betrokkenen ontvangen een afschrift van de uitspraak.

Aan de Raad van Bestuur wordt eveneens een afschrift van de uitspraak toegezonden, waarop zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen een maand, een schriftelijke reactie wordt gegeven.

In de reactie geeft de Raad van Bestuur aan of hij naar aanleiding van de uitspraak en de eventuele aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja welke.

De reactie van de Raad van Bestuur wordt aan klager, aangeklaagde(n) en betrokkene(n) toegezonden.

De uitspraak is niet juridisch bindend.

Tegen de uitspraak is geen beroep mogelijk.

Dossiervoering

De secretaris ontvangt en registreert de klachten die bij de PKC worden ingediend. De klacht wordt voorzien van een registratienummer. Hij houdt daartoe een logboek bij waarin de activiteiten per klacht op datum worden beschreven.

Van de behandeling van een klacht wordt een dossier bijgehouden. De ambtelijk secretaris draagt zorg voor de dossiervoering en archivering.

De dossiers worden minimaal 15 jaar bewaard.

Privacygevoelige gegevens

De leden van de PKC zorgen ervoor, dat de vergaderstukken zorgvuldig worden bewaard en leveren deze in bij de ambtelijk secretaris nadat de behandeling van een klacht is afgerond.

De ambtelijk secretaris zorgt voor de vernietiging van de stukken.

Schorsing en ontslag

De Raad van Bestuur kan besluiten een lid te schorsen dan wel te ontslaan als dit lid naar haar oordeel dan wel naar het oordeel van de overige PKC-leden kennelijk niet geschikt is voor de uitoefening van zijn taak.

Een besluit tot schorsing dan wel ontslag wordt niet genomen dan nadat de betrokkene in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord.

Een schorsing duurt niet langer dan drie maanden.

Onvoorziene omstandigheden

5.4.6 In alle gevallen waarin het huishoudelijk reglement niet voorziet, neemt de voorzitter na overleg met de leden van de PKC een beslissing dan wel legt de voorzitter de onvoorziene omstandigheden voor aan de Raad van Bestuur ter besluitvorming.

Wijziging van het huishoudelijk reglement

5.4.7 Dit huishoudelijk reglement kan door de PKC bij meerderheid van stemmen gewijzigd worden. Zij doet van deze wijziging mededeling aan de Raad van Bestuur.

Slotbepaling

5.4.8 Dit huishoudelijk reglement is onderdeel van de klachtenregeling en is op dezelfde datum vastgesteld.

5.4.9 Dit huishoudelijk reglement treedt in werking op de dag van vaststelling.